

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Zoommärkte 2024

**DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG**  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

### **Heimtierbedarf-Fachgeschäfte überzeugen – Zweimal Note „sehr gut“ – Beliebtester Anbieter ist Fressnapf**

**Hamburg, 05.03.2024** – Tiernahrung, Spielzeug, Pflegeprodukte, Zubehör und, und, und – das Sortiment in den Zoommärkten lässt die Herzen von Haustierbesitzern oft höher schlagen. Statistisch betrachtet lebt hierzulande in fast jedem zweiten Haushalt mindestens ein Haustier und der jährliche Gesamtumsatz in den Fachgeschäften steuert auf die imposante 5-Milliarden-Euro-Marke zu. Aber welche Zoommärkte überzeugen ihre Kundschaft am meisten? Das beantwortet die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv service, Dienstag, 05.03.2024, 18:35 Uhr*).

Die Heimtier-Fachgeschäfte können mehrheitlich überzeugen: Die Branche schneidet mit einem positiven Ergebnis ab und verfehlt mit 79,0 Punkten nur vergleichsweise knapp ein sehr gutes Kundenurteil. Während vier Zoommärkte ein gutes Gesamtergebnis erzielen, können sich immerhin zwei weitere Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern.

#### **Angebot und Service punkten**

In der Verbraucherbefragung sorgen das Angebot, etwa in puncto Umfang und Vielfalt, und der Service für besonders hohe Zufriedenheitswerte. Rund 88 Prozent der Kundinnen und Kunden bewerten das Angebot positiv, gut 85 Prozent den Service, der unter anderem Aspekte wie Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden, Umgang mit Beschwerden und Warte- und Öffnungszeiten umfasst. Ebenfalls erfreulich für die Zoommärkte: Die Befragten signalisieren eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung. Auf die Frage, ob sie den bewerteten Zoommarkt Verwandten und Freunden weiterempfehlen würden, antworten über 85 Prozent zustimmend.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Den Kundinnen und Kunden sind ihre Haustiere lieb und teuer. Das bedeutet aber nicht, dass sie den Preisen unkritisch gegenüberstehen. So zeigt das Preis-Leistungs-Verhältnis noch am ehesten Steigerungspotenzial – fast jeder vierte Befragte bewertet es nicht positiv.“

#### **Die beliebtesten Zoommärkte**

Fressnapf/Fressnapf XXL erreicht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ die höchste Kundenzufriedenheit. Der Zoommarkt profiliert sich dabei mit Spitzenplatzierungen beim Angebot wie auch Service. Gut 96 Prozent beziehungsweise 94 Prozent der befragten Kundinnen und Kunden zeigen sich mit diesen Aspekten eher oder sogar sehr zufrieden. Darüber hinaus ist die Weiterempfehlungsbereitschaft im Anbietervergleich am höchsten.

Den zweiten Rang belegt Kölle Zoo, ebenfalls mit dem Kundenurteil „sehr gut“. Besonders hohe Zufriedenheitswerte erreicht das Unternehmen bezüglich der Filial- bzw. Raumgestaltung: Rund 88 Prozent der Befragten bewerten diese positiv. Auch in den Bereichen Service, Angebot, Preis-Leistungs-Verhältnis und Weiterempfehlung überzeugt Kölle Zoo mit dem jeweils zweitbesten Ergebnis.

#### **Geschäftsführung:**

Markus Hamer, Dimitri Geibel

#### **Beirat:**

Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

#### **Persönlich haftende Gesellschafterin:**

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Megazoo (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt Rang drei ein. Im Vergleich führend ist aus Kundensicht das Preis-Leistungs-Verhältnis des Anbieters – gut 83 Prozent der Kundinnen und Kunden zeigen sich hiermit eher oder sehr zufrieden. Für die Raumgestaltung ergibt sich mit über 88 Prozent positiven Bewertungen sogar ein noch besserer Wert.

Auch die weiteren drei Zoomärkte mit mindestens 80 eingegangenen Kundenmeinungen erzielen das Kundenurteil „gut“. Auf den Plätzen vier bis sechs landen: Das Futterhaus, Zoo & Co. und Kiebitzmarkt.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel gingen 498 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit einem Zoomarkt gemacht hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Service, Angebot, Preis-Leistungs-Verhältnis und Raumgestaltung. Zudem floss die Weiterempfehlungsbereitschaft in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf sechs von insgesamt sieben bewerteten Zoomärkten zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de  
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.